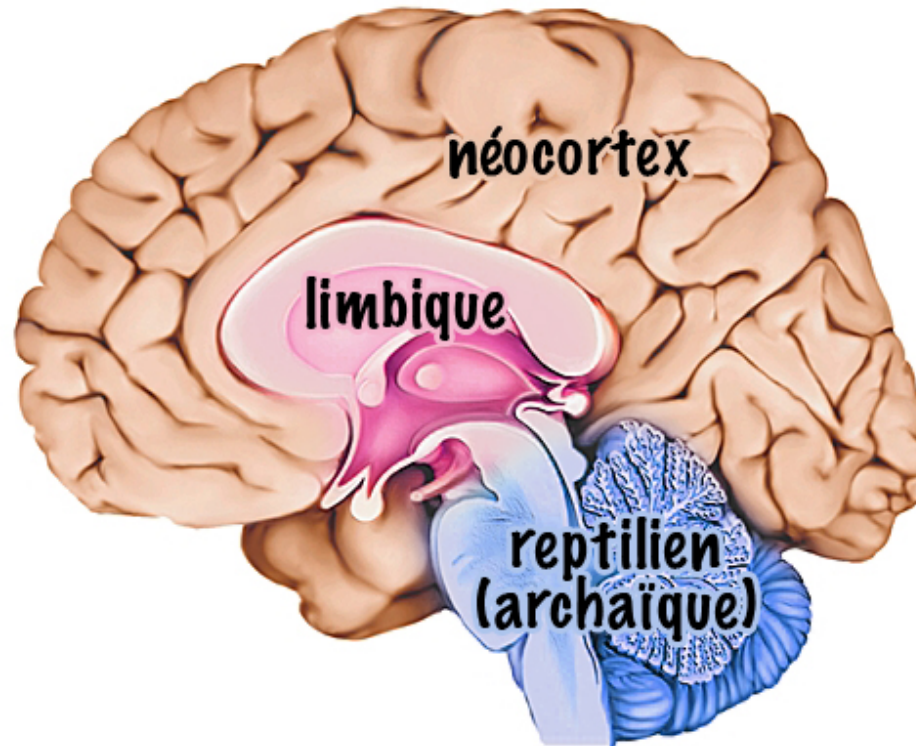


# Le stress

Stratégies de résilience

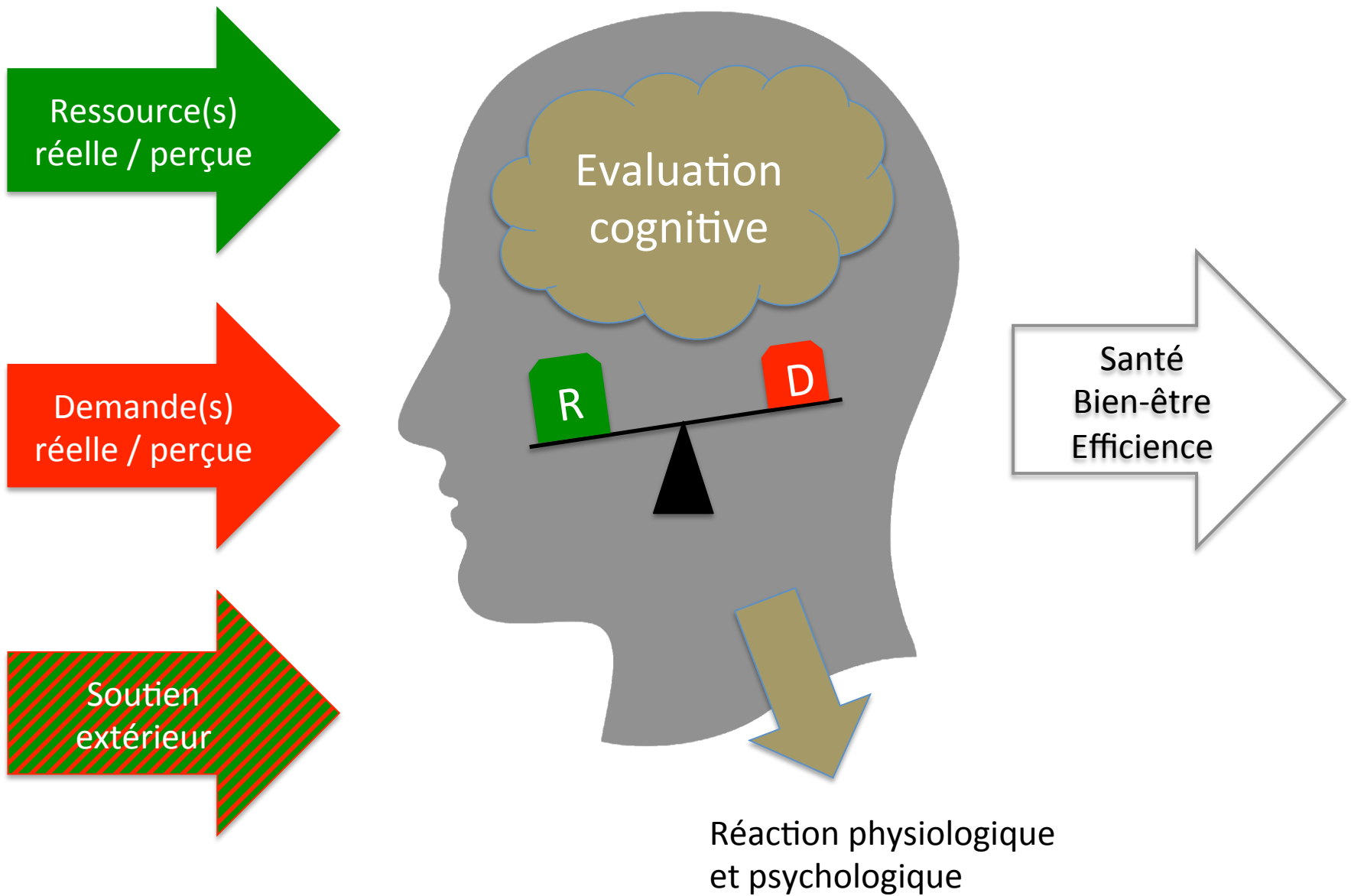


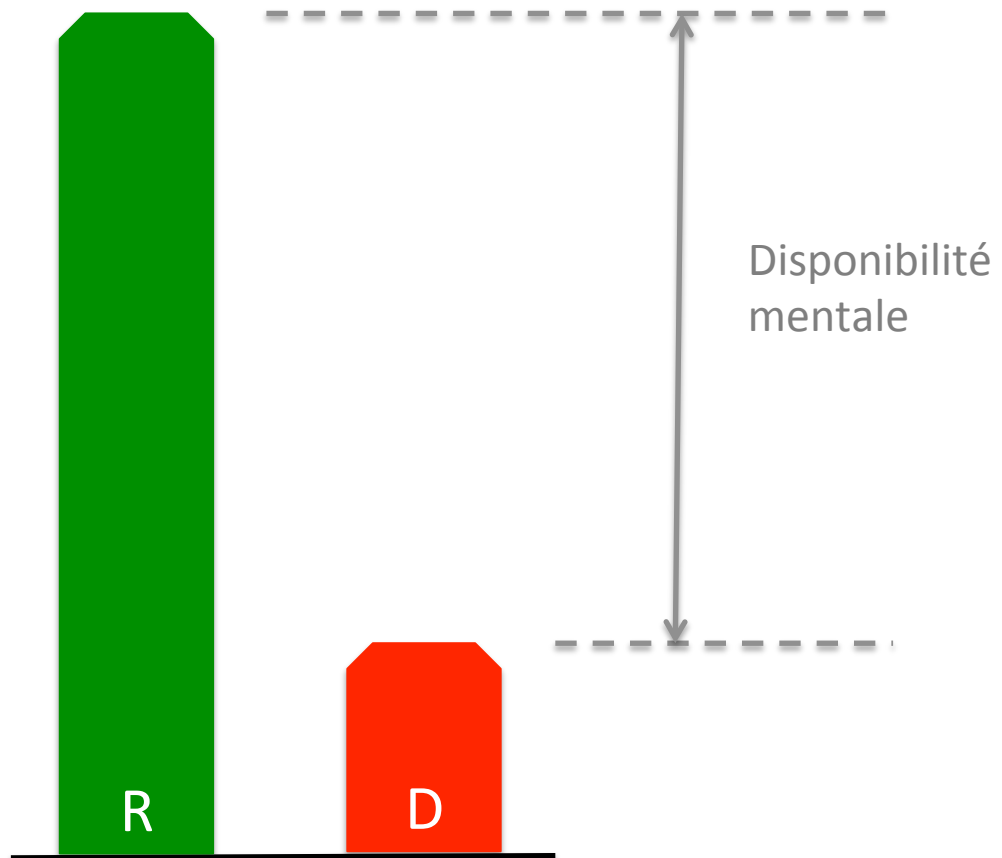
# Le mécanisme du stress



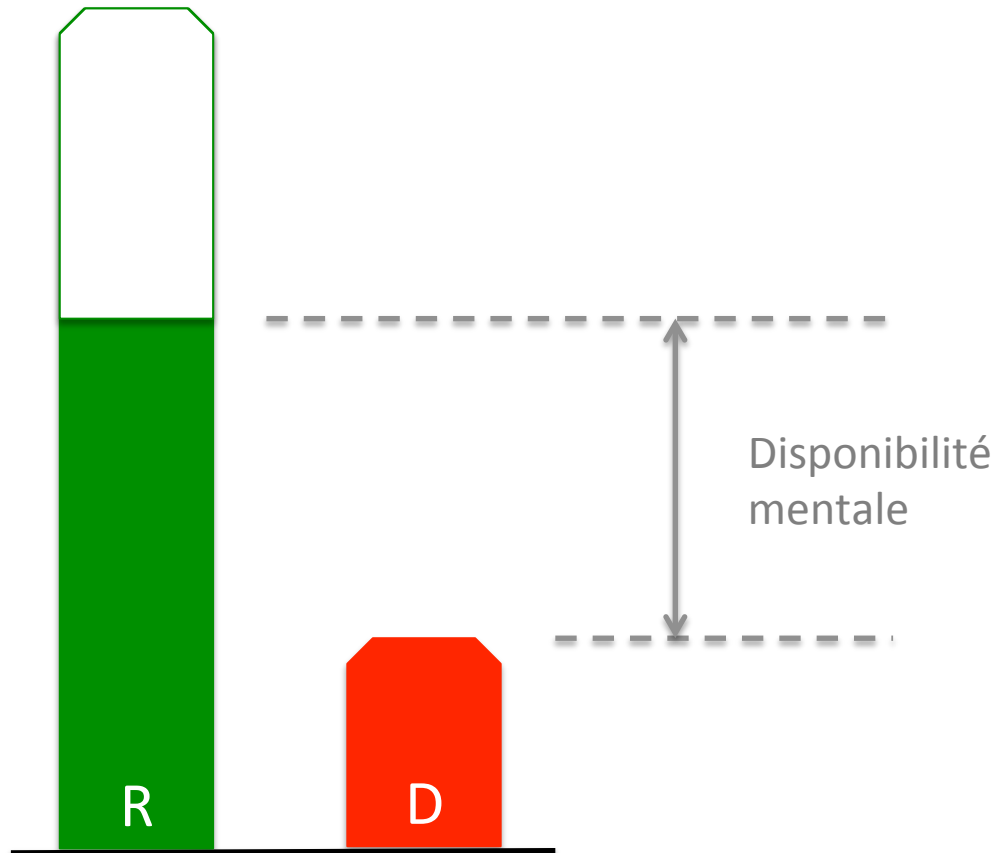
1. Fuite – 2. Lutte – 3. Inhibition



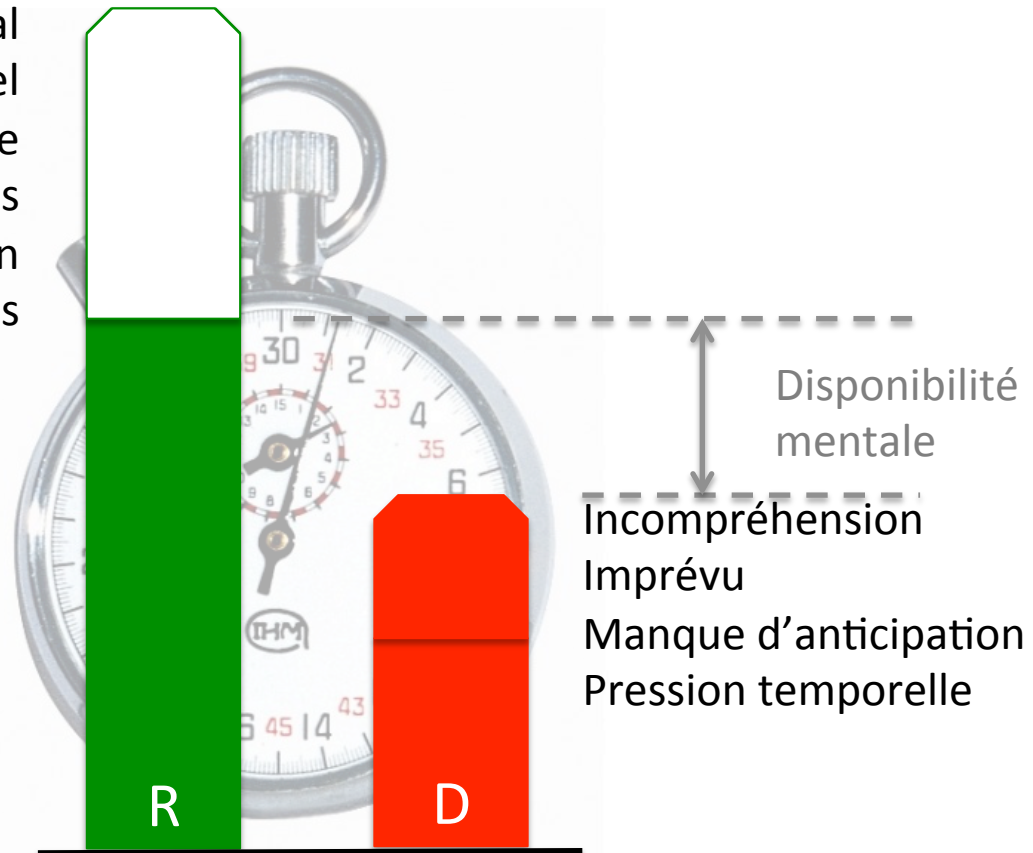




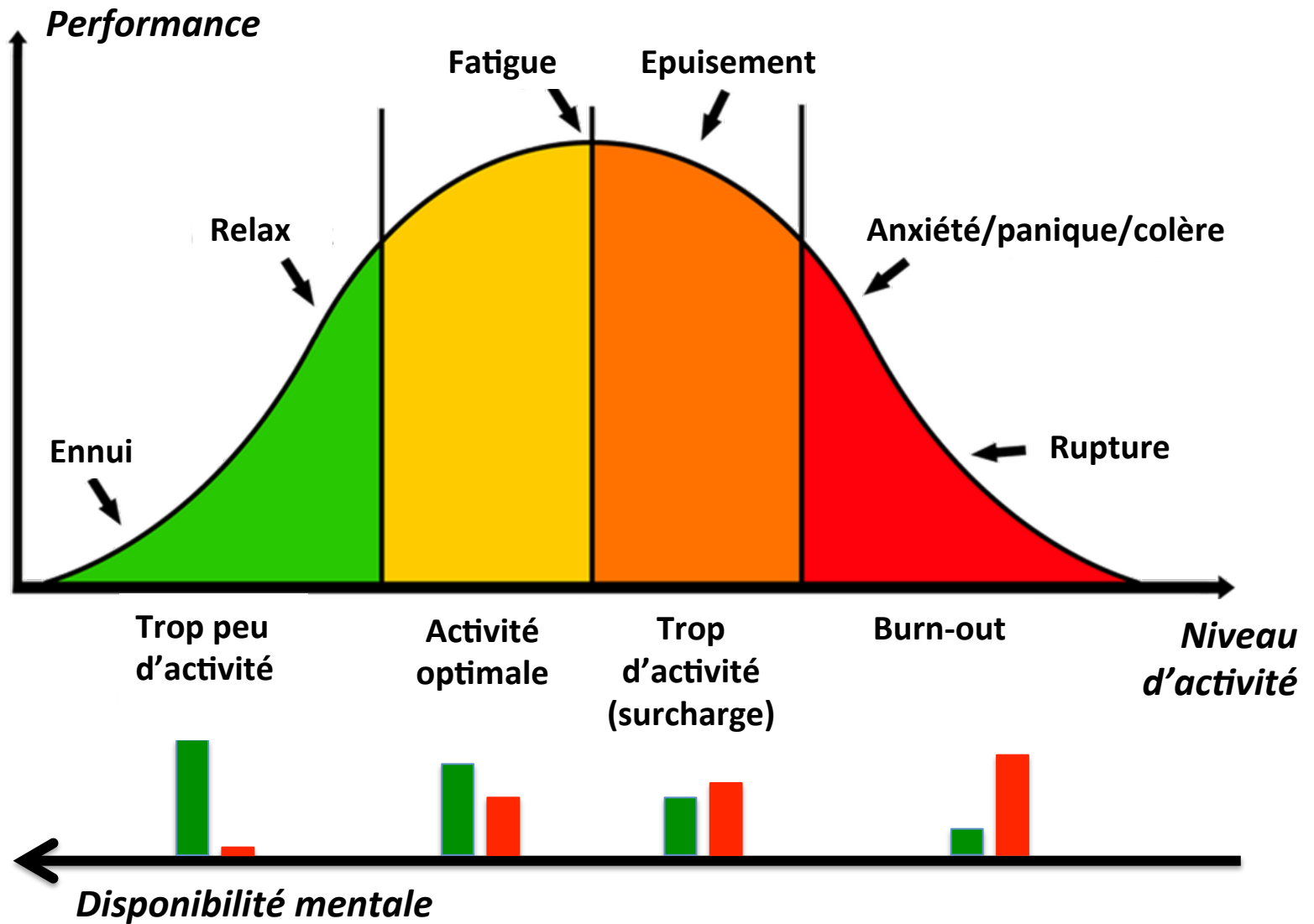
Climat familial  
Climat professionnel  
Fatigue  
Alcool & drogues  
Manque de soutien  
Appréhension & craintes



Climat familial  
Climat professionnel  
Fatigue  
Alcool & drogues  
Manque de soutien  
Appréhension & craintes



# Courbe d'activité



# Les conséquences du stress

- Nous faisons davantage d'**erreurs**
- Notre attention est réduite, avec comme conséquence possible **vision tunnel ou exclusion auditive**
- Notre **scanning** devient plus chaotique
- Notre « **conscience de la situation** » est affectée
- Notre **mémoire à court-terme** est réduite
- Nous changeons de stratégie : nous avons tendance à **prendre des raccourcis**





# Gestion du stress

**Menace :** Surcharge  
(manifestations diverses)

**Stratégie :** « STAND BY! »  
= « Je te mets en attente »



# Prévention du stress

**Menaces :**       Manque d'anticipation  
                          Manque de prise en compte des FH  
                          Appréhension – craintes

**Stratégie :**       Briefing technique  
                          Briefing FH  
                          Débriefing



# Le briefing – Pourquoi?

- Développer une **conscience partagée de la situation**
- **Fédérer** l'équipe autour d'un objectif commun et d'une stratégie d'action
- **Structurer** l'équipe
- **Lever les doutes**
- Prendre en compte de l'**état personnel** de chacun



# Le briefing – Comment?

1. Qu'allons-nous faire?  
Qui? Quoi? Comment?
2. Quels sont les risques?  
Plan B : Qui? Quoi? Comment?
3. Questions? Suggestions?
4. Facteurs humains  
Je suis OK? Tu es OK?



## -1- Mission de l'équipe

- Définition
- Particularités

Dossier patient  
Matériel, etc

Plan d'équipe :  
Qui  
Quoi  
Comment

- Questions ?
- Suggestions ?

## -2- Situation anormale

- Risques ?

Les plus probables  
Les plus complexes

- Plan B ?

Plan d'équipe :  
Qui  
Quoi  
Comment

- Questions ?
- Suggestions ?

## -3- Facteurs humains

- JE suis OK ?

Techniquement ?  
Mentalement ?  
Physiquement ?

- TU es OK ?



# Le débriefing – Pourquoi?

- **Apprendre** de nos erreurs
- Désamorcer de possibles **appréhensions** et **craintes** pour le futur
- Améliorer la **cohésion** au sein des équipes et les **performances futures**



# Le débriefing – Comment?

1. **Sécurité** : est-ce que notre stratégie a été efficace?
2. **Procédures** : avons-nous fait des erreurs?
3. **Questions en suspend** : y a-t-il des éléments à clarifier? Des E.I. à déclarer?
4. **Améliorations** : qu'aurions-nous pu faire de mieux?



**Avant :  
Briefing**

**Pendant:  
« Standby! »**

**Après:  
Débriefing**





# Interruptions de tâche

**Toute communication est une interruption de tâche...**

Notre mémoire de travail est limitée à  $7 \pm 2$  éléments

Après une interruption, il y a de grandes chances que nous oublions ce que nous étions en train de faire avant



# Gérer les interruptions de tâche

**Menace** : oublier de reprendre la tâche interrompue

## Stratégie :

- Destinataire du message : « STANDBY ! »
- Emetteur du message :
  - Se demander : « Est-ce le bon moment ? »
  - Après l'interruption, rappeler à la personne interrompue ce qu'elle faisait avant l'interruption



# Merci !

Guillaume Tirtiaux  
[gtirtiaux@reportin.be](mailto:gtirtiaux@reportin.be)  
0476 76 25 89

